

**ANALISA PERFORMANSI KINERJA DENGAN METODE
SUPPLY CHAIN OPERATION REFERENCE (SCOR)
DI PT. SINAR SOSRO GRESIK**

SKRIPSI



OLEH :

REZA FAUZAN
NPM : 0632010048

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2011**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISA PERFORMANSI DENGAN METODE SUPPLY CHAIN OPERATION REFERENCE (SCOR) DI PT. SINAR SOSRO GRESIK”, yang merupakan kurikulum yang harus ditempuh oleh mahasiswa sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.

Atas terselesainya pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir Teguh Sudarto, MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir.Sutiyono, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr.Ir.Minto Waluyo,MM. Selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Rusindiyanto,MT. Selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kemudahan dan bimbingan yang telah Bapak berikan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Pailan, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kemudahan dan bimbingan yang telah ibu berikan kepada penulis.

6. Bapak jainuri, sebagai pimpinan PT. Sinar Sosro Gresik, yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian penelitian ini.
7. Terima kasih untuk Ibu yang ada di rumah serta Kakak-kakakku dan Adikku yang selalu memberi support baik berupa Doa dan Anggaran Dana. Matoernuwun atas segala bentuk dukungannya .
8. Buat semua teman- temanku terima kasih banyak atas segala kebersamaan "all for one , one for all "susah senang kita hadapi bersama. Untuk sahabatku kriwul thanks atas supportnya , tommy sahabat senang maupun duka maturnuwun atas wedjangannya, erik sahabat revolusi ku mari canangkan revolusi.surya thanks berbagi infonya metodenya..gale didoleki i di markas karangpilang, brenk sajawat q trims..sugab sepurane nek ngerepoti terus q pean soko guru q lang pawayangan(kampus).sahabat sahabat 07 thanks ea.
9. mas yanto thanks atas wedjangane .pak no kaseno maturnuwun supportnya karena dengan dukungan anda aku bangkit lagi. lare lare warkop markas 999 trims likenya ..warkop 999 (pak di) dan warung komunitas (mythos but trance)adalah base camp perdjuangan q, maturnuwun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, Oktober 2005

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Asumsi	4
1.5. Tujuan	5
1.6. Manfaat	5
1.7. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan	8
2.1.1 Tujuan Pengukuran Kinerja	9
2.1.2 Manfaat Pengukuran Kinerja	9
2.2 Supply Chain Management	10
2.2.1 Pengertian Supply Chain Management.....	10

2.2.2	Proses Dalam Supply Chain.....	11
2.3	Pengukuran Performansi Supply Chain.....	12
2.3.1	Kegunaan dan Ruang Lingkup Pengukuran Supply Chain	15
2.4	Supply Chain Operation Reference (SCOR) Model.....	16
2.5	Analytical Hierarchy Process (AHP).....	22
2.5.1	Langkah-Langkah Analytical Hierarchy Process	26
2.5.2	Pengukuran Konsistensi Setiap Matriks Perbandingan	29
2.6	Pengumpulan Data.....	32
2.6.1	Data Primer	32
2.6.2	Data Sekunder	33
2.7	Penentuan Jumlah Sampel	33
2.8	Pengujian Data.....	34
2.8.1	Uji Validitas	34
2.8.2	Uji Reliabilitas	35
2.9	Scoring Sistem	36
2.10	Proses Normalisasi.....	36
2.11	Peneliti Terdahulu.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.2	Identifikasi Variabel	42
3.2.1	Identifikasi Variabel.....	42
3.2.2	Definsi Variabel.....	42

3.3	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.3.1	Penyusunan Kuisisioner.....	47
3.3.2	Penyebaran Kuisisioner	48
3.5	Pengolahan Data	48
3.5.1	Uji Validitas	48
3.5.2	Uji Reliabilitas	49
3.5.3	Uji Konsistensi.....	49
3.5.4	Perhitungan Nilai Normalisasi Dengan Standarisasi SCOR	50
3.5.5	Perhitungan Nilai Akhir Performansi Supply Chain.....	50
3.5.6	Analogi Perhitungan KPI.....	51
3.6	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	52
 BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data.....	61
4.1.1	Hirarki Awal Pengukuran Kinerja Supply Chain	61
4.1.2	Pengumpulan Data Kuantitatif.....	63
4.1.2.1	Plan	63
4.1.2.1.1	Data Produksi dan Rencana Produksi .	63
4.1.2.1.2	Data Internal Relationship.....	63
4.1.2.1.3	Data Planning Employee Reliability ...	64
4.1.2.2	Source	65
4.1.2.2.1	Data Source Employee Reliability	65
4.1.2.2.2	Data Material Order Cost	66

4.1.2.2.3	Data Payment Term.....	66
4.1.2.3	Make	67
	Data Manufacturing Employee Reliability	67
4.1.2.4	Deliver	68
4.1.2.4.1	Data Order SHS.....	68
4.1.2.4.2	Data Delivery Lead Time	68
4.1.2.4.2	Data Minimum Delivery Quantity	69
4.1.2.5	Return.....	69
4.1.2.5.1	Data Komplain Customer.....	69
4.1.3	Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner.....	70
4.1.3.1	Pembuatan Kuisisioner Indikator Kualitatif	70
4.1.3.2	Penyebaran Kuisisioner Indikator Kualitatif	70
4.1.4	Uji Validitas	71
4.1.4.1	Uji Validitas Kuisisioner Karyawan Bagian	
	Pemasaran n keuangan	71
4.1.4.2	Uji Validitas Kuisisioner Karyawan Bagian produksii,	
	logistik, dan Bagian Quality Control	72
4.1.5	Uji Reliabilitas	73
4.1.5.1	Uji Reliabilitas Kuisisioner Karyawan Bagian	
	Pemasaran n keuangan	73
4.1.5.2	Uji Reliabilitas Kuisisioner Karyawan Bagian produks	
	i, logistik , dan Bagian Quality Control	74
4.1.6	Pembobotan KPI	74

4.1.6.1	Pembuatan Kuisisioner KPI	74
4.1.6.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner KPI.....	75
4.1.6.3	Pembobotan KPI Dengan AHP.....	75
4.2	Pengolahan Data	76
4.2.1	Perhitungan Nilai Aktual Performansi Supply Chain	76
4.2.2	Scoring Sistem Dengan Normalisasi.....	81
4.2.3	Perhitungan Nilai Akhir Kinerja Supply Chain	83
4.2.4	Agregasi Nilai Performansi.....	84
4.3	Analisa dan Pembahasan	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Atribut Penelitian <i>Key Performane Indikator</i>	20
Tabel 2.2	Matriks Perbandingan	28
Tabel 2.3	<i>Tabel Skala Penilaian Analytical Hierarchy Process</i>	28
Tabel 2.4	Nilai Indeks Random	31
Tabel 2.5	Sistem Monitoring Indikator Performansi	39
Tabel 3.1	Atribut Penelitian Sesuai <i>Key Performance Indicator</i>	44
Tabel 3.2	Kategori Indikator Performansi	51
Tabel 4.1	Atribut Penelitian Sesuai <i>Key Performance Indicator</i> di PT Sinar Sosro Gresik.....	62
Tabel 4.2	Data Produksi dan Rencana Produksi PT Sinar Sosro Gresik	63
Tabel 4.3	Data <i>Internal Relationship</i>	63
Tabel 4.4	Data <i>Planning Employee Reliability</i>	64
Tabel 4.5	Data <i>Source Employee Reliability</i>	65
Tabel 4.6	Data <i>Material Order Cost</i>	65
Tabel 4.7	Data <i>Payment Term</i>	66
Tabel 4.8	Data <i>Manufacturing Employee Reliability</i>	67
Tabel 4.9	Data Order SHS	68
Tabel 4.10	Data <i>Delivery Lead Time</i>	68
Tabel 4.11	Data <i>Minimum Delivery Quantity</i>	69
Tabel 4.12	Data <i>Number of Customer Complaint</i>	69
Tabel 4.13	Uji Validitas Bagian Pemasaran dan Keuangan	71

Tabel 4.14 Uji Validitas Bagian Logistik, PRoduksi, dan Quality Control.....	72
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Bagian pemasaran dan Keuangan.....	73
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Bagian Logistik, PRoduksi, dan Quality Control.	74
Tabel 4.17 Nilai Bobot KPI Setiap Level	76
Tabel 4.18 Hasil Performansi <i>Supply Chain</i> Aktual.....	73
Tabel 4.19 Hasil Scoring Aktual.....	79
Tabel 4.20 Nilai Akhir Kinerja <i>Supply Chain</i>	84
Tabel 4.21 Nilai Performansi <i>Supply Chain</i> Perusahaan	86
Tabel 4.22 Hasil Indikator Dengan Skor	88
Tabel 4.23 Hasil Indikator Dengan Skor Rendah	90
Tabel 4.24 Usulan Perbaikan Untuk Skor Rendah	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Dalam Supply Chain.....	12
Gambar 2.2	Supply Chain Model	16
Gambar 2.3	Struktur hirarki	25
Gambar 3.1	Hirarki Awal Pengukuran Performansi Supply Chain.....	45
Gambar 3.2	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	53
Gambar 4.1	Hirarki Pengukuran Performansi Supply Chain.....	61
Gambar 4.2	Grafik Performansi Supply Chain PT. Sinar Sosro Gresik.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Gambaran Umum Perusahaan
- Lampiran B : Kuisisioner Indikator Performansi *Supply Chain*
- Lampiran C : Hasil Kuesisioner Indikator
- Lampiran D : *Output* Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran E : Kuisisioner Pembobotan KPI
- Lampiran F : Hasil Rekapitulasi Kuisisioner KPI
- Lampiran G : Perhitungan Manual Pembobotan Dengan AHP
- Lampiran H : *Print Out Software Expert Choice*
- Lampiran I : Perhitungan Manual Pengukuran Kinerja *Supply Chain*
- Lampiran J : R Tabel Dengan $\alpha = 95 \%$
- Lampiran K : α Tabel

ABSTRAKSI

Pengukuran kinerja merupakan salah satu tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian - penyesuaian atas aktifitas perencanaan dan pengendalian .

Selama ini PT Sinar Sosro Gresik pengukuran kinerja hanya diterapkan pada bagian produksi saja dimana dalam perencanaan permintaan produksi selama 6 bulan tidak sesuai antara permintaan dengan output yang diproduksi. konsep supply chain dalam perusahaan menjadi tidak stabil. sehingga pengukuran kinerja yang saat ini digunakan belum mampu mencerminkan nilai kinerja perusahaan yang sebenarnya karena kinerja yang diukur hanyalah dari perspektif output saja.

Metode yang dipakai untuk melakukan analisa adalah Supply Chain Operation Reference(SCOR) dan Analytical hierarchy process (AHP). Supply Chain Operation Reference (SCOR) digunakan sebagai tolak ukur pengukuran kinerja perusahaan . sedangkan AHP digunakan untuk pembobotan perspektif yang sesuai dengan kondisi perusahaan serta digunakan untuk menentukan perspektif yang lebih penting.

Dari hasil pengukuran performansi Supply Chain PT. Sinar Sosro Gresik dapat diketahui bahwa nilai performansi yang paling tinggi terdapat pada periode bulan Desember 2010 (72,96). dan nilai performansi yang paling rendah terdapat pada periode bulan September 2010 (60,722). Dari hasil penelitian dapat juga diketahui nilai dari masing – masing KPI adalah sebagai berikut : *Percentage of Adjusted Production Quantity* (21,43) ; *Internal Relationship* (87,5) ; *Planning Employee Reliability* (83,5) ; *Source Employee Reliability* (83,3); *Material order Cost* (42,28); *Payment Term* (96,66); *Manufacturing Employee Reliability* (79,1) ; *Percentage of Order delivered Complete*(65,08) ; *Delivery Lead Time* (93,33); *Minimum Delivery Quantity* (42,21); *Number Of Customer Complaint* (89,58); . dari nilai – nilai tersebut dapat diketahui bahwa ada tiga KPI yang mempunyai nilai dibawah 50 point : *Percentage of Adjusted Production Quantity* (21,43); *Material order Cost* (42,28); *Minimum Delivery Quantity* (42,21).

Kata kunci : *Supply Chain Operations Reference (SCOR), analytical Hierarchy Process (AHP)*

ABSTRACS

Measurement of performance represent one of [the] [done/conducted] measurement action to various activity in enchaining existing value in company. Result of the measurement [is] later;then used as [by] feed back to give information about execution achievement a[n dot and plan where company need adjustments of planning and control .

During The Time PT [Light/Ray] of Sosro Gresik measurement of performance only applied [at] part of just production where in the plan request of production during 6 inappropriate months between request with produced output. concept of supply chain in company becoming not stabil.until measurement of performance which [is] in this time used [by] not yet can express company performance value which in fact because measured performance only from is in perspective just output.

Method weared to analyse is Supply Chain operation reference (SCOR) and of Analytical process hierarchy (AHP). Supply Chain Operation Reference (SCOR) used as yardstick measurement of company performance . while AHP used for in perspective wight matching with the condition of company and also used to determine in perspective which more important .From result of measurement of performance of Supply Chain PT.Sosro Gresik can know that value of performansi highest there are period of December month 2010 (72,96).dan value of performansi lowest there are period of September month 2010 (60,722). From result of research is also known by value of KPI shall be as follows : Of Adjusted Production Quantity Percentage (21,43) is ; Internal [of] Relationship (87,5) ; Planning Employee Reliability (83,5) ; Source Employee Reliabilty (83,3); Order material of Cost (42,28); Payment Term (96,66); Manufacturing Employee Reliability (79,1) ; Of Order Percentage of delivered Complete(65,08) : Delivery Lead Time (93,33); Minimum of Delivery Quantity (42,21); Number Of Customer Complaint (89,58 . from value - the value can know [by] that there is three KPI having value below/under 50 point : Of Adjusted Production Quantity Percentage (21,43) Order material of Cost (42,28);Minimum Delivery Quantity (42,21).

Keyword : *Supply Chain Operations Reference (SCOR analytichal Hiearchy Process (AHP)*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaku industri mulai sadar bahwa untuk menyediakan produk yang murah, berkualitas dan cepat, perbaikan di internal sebuah perusahaan manufaktur tidaklah cukup. Ketiga aspek tersebut memerlukan peran serta semua pihak mulai dari pemasok yang mengolah bahan baku dari alam menjadi komponen, pabrik yang mengubah komponen dan bahan baku menjadi produk jadi, perusahaan transportasi yang mengirimkan bahan baku dari pemasok ke pabrik, serta jaringan distribusi yang menyampaikan produk ke tangan pelanggan.

PT. Sinar Sosro Gresik merupakan salah satu perusahaan minuman yang memproduksi minuman teh yang dibentuk dalam kemasan siap saji (Instan), di PT. Sinar Sosro Gresik Baru pengukuran kinerja hanya diterapkan pada bagian produksi dimana dalam perencanaan permintaan produksi selama 6 bulan tidak sesuai antara rencana produksi dengan output produksi begitu juga dengan biaya pengiriman material yang Begitu besar dan jumlah pengiriman yang kurang maksimal sehingga pendistribusian terhambat. .

Dengan kondisi pengukuran kinerja yang ada, oleh karena nilai kinerja yang diukur hanyalah dari perspektif *output* produksi saja. Karena itu, agar perusahaan mampu mengadakan perbaikan yang simultan dan berkesinambungan sesuai dengan strategi perusahaan, maka dibutuhkan suatu kerangka pengukuran kinerja *Supply Chain* yang lebih lengkap, sistematis dan lebih terintegrasi.

Kesadaran akan pentingnya peran semua pihak dalam menciptakan produk yang murah, berkualitas dan cepat inilah yang kemudian melahirkan konsep baru yaitu *Supply Chain Management*. *Supply Chain Management* adalah konsep yang merupakan integrasi dari keseluruhan elemen dari perusahaan dalam memenuhi permintaan konsumen, yaitu merupakan kesatuan dari *Supplier*, *Manufacturing*, *Customer*, dan *Delivery Process*.

Supply Chain Management merupakan solusi yang lebih cocok dan sesuai dengan kondisi dan tujuan perusahaan. Untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan *supply chain* diperlukan suatu pengukuran melalui pendekatan yaitu model *Supply Chain Operations Reference* (SCOR). Dari pengukuran tersebut didapatkan hasil kinerja yang akan mengarahkan perusahaan dan memberikan keuntungan, baik itu untuk perusahaan, *supplier* maupun konsumen. Dengan harapan PT Sinar Sosro Gresik lebih dapat menyeimbangkan *supply chain Management* yang ada, agar *plan*, *source*, *make*, *deliver*, *return* dapat berjalan dengan baik.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan maka dari itu dilakukan pengukuran ini dengan harapan dapat membantu pihak manajemen agar bisa mengetahui kemampuan perusahaan saat ini, kelemahan, serta prioritas di masa yang akan datang.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ***”Berapakah tingkat performansi kinerja supply chain di PT. Sinar Sosro Gresik”***.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Pengukuran dengan model *Supply Chain Operation Reference* (SCOR) sampai pada 3 level dimana level I meliputi *Plan, Source, Make, Deliver, Return*. Level 2 meliputi *Reliability, Responsiveness, Flexibility, Cost*, dan *Assets*. Dan level 3 menentukan indikator-indikator.
2. Penyebaran kuisioner dilakukan hanya pada staff departemen yang terkait dengan kegiatan *purchasing, marketing, Engineering, Logisti, PPIC*.
3. penelitian di PT. Sinar Sosro Gresik hanya dilakukan pada satu jenis produk saja yaitu : Fruit Tea Genggam (FTG) .
4. Penelitian Hanya dilakukan pada Intern Perusahaan dan Tidak melibatkan konsumen.

1.4. Asumsi

Berdasarkan pada batasan masalah, maka asumsi yang digunakan adalah :

1. Data yang diperoleh dari kuisioner yang telah disebarkan dapat mewakili kinerja karyawan perusahaan.
2. Responden mengerti tentang kondisi *real* perusahaan.
3. Indikator-indikator kinerja yang disusun dapat mewakili kinerja yang ada di perusahaan.
4. Kondisi manajemen yang menjalankan perusahaan berjalan dengan baik dan konstan untuk strategi produksi, promosi, maupun strategi lainnya selama dilakukannya penelitian.

5. Tidak ada perubahan yang berarti pada iklim dunia usaha pada saat penelitian dilakukan yang mampu menimbulkan perubahan visi-misi perusahaan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat performansi *supply chain* perusahaan yang dilihat dari konsep SCOR.
2. Mengetahui indikator kinerja *supply chain* perusahaan yang memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :
 - a. Perusahaan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil kontrol kinerja *supply chain* yang dilakukan.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan suatu kerangka pengukuran kinerja *Supply Chain* yang sesuai dengan kondisi dan tujuan strategis perusahaan.
2. Bagi perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur :
 - a. Menambah koleksi buku referensi yang berhubungan dengan *Supply Chain*.
 - b. Menjadi acuan bagi mahasiswa lain untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan *Supply Chain*.

3. Bagi Mahasiswa :

1. Agar dapat membandingkan mata kuliah supply chain yang di dapat di kampus (teori) dengan keadaan sebenarnya di perusahaan.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam proses produksi pada suatu perusahaan.
3. menjadi acuan bagi mahasiswa untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang pengukuran kinerja Supply Chain khususnya SCOR.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang melakukan penelitian yang bertopik pengukuran kinerja *Supply Chain*. Selain itu dijelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi yang digunakan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian berdasarkan langkah-langkah operasional sesuai yang dihadapi.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data yang didapat dari PT Sinar Sosro Gresik dan kemudian dilakukan analisa.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berkenaan dengan hasil pengukuran kinerja *Supply Chain*.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN